

M^a Ester Arizmendi

“Dentro de unos años la Administración Electrónica será un eufemismo porque toda la Administración lo será”

¿Cómo se compaginan los principios generales de la Administración, que es una organización jerárquica y garantista en los procedimientos, con la Administración Electrónica, que parece un modelo más horizontal e inmediato?

Plantear hoy en día, en 2013, esa disyuntiva o diferenciación ente Administración y Administración Electrónica es incurrir en una confusión muy habitual, que conviene despejar.

La Administración Pública Española es única y es electrónica, simplemente no puede ser de otra manera desde la aplicación efectiva de la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. No queremos procedimientos clásicos y procedimientos electrónicos, buscamos una sola forma de hacer las cosas que solo puede ser la digital. No hay, por tanto, dos Administraciones.

Uno de nuestros objetivos es aunar, en la Ley de Procedimientos Administrativos, los tradicionales y los electrónicos en una sola norma para que el ciudadano pueda escoger, según su criterio, el que le ofrezca más ventajas. Así de forma natural se haría un tránsito de una administración a otra, sin traumas ni exclusivas por el valor de los hechos, en este caso las de las prestaciones. Dentro de unos años la Administración Electrónica será un eufemismo porque toda la Administración lo será.

Los jóvenes de hoy son nativos digitales, pero los adultos somos, en todo caso, inmigrantes digitales, ¿cómo se adapta la Administración a la nueva Sociedad Digital?, ¿cómo puede la Administración hacer más llevadera esta transición a los ciudadanos?

Nos adaptamos estando donde está el ciudadano. Si el ciudadano es usuario de Internet o de las redes sociales, entonces la Administración desarrolla su presencia en la red y en Twitter, Facebook, Youtube u otras similares.

En solo 6 años, desde la Ley 11/2007, hemos hecho muchos avances y estamos dispuestos a seguir así.

En su segunda pregunta, me está usted hablando de la brecha digital, que se da principalmente por dos motivos: falta de formación o conocimientos para usar el medio Internet, o por edad al haber tenido poco contacto con las tecnologías, lo que genera desconfianza, dudas o falta de habilidad.

La forma lógica de hacer más llevadera la transición es doble: En primer lugar haciendo campañas de difusión, divulgación e información que



hacemos y seguimos haciendo tanto en medios de Internet (webs generalistas y específicas) como en canales tradicionales (congresos específicos, Metro, Canal LAE, etc.)

Y en segundo lugar, creando lugares de formación y de acceso sencillo, ágil a la información y al servicio. Un ejemplo de lo que le digo es el minisite <http://masdestacados.060.es>, con los 20 servicios públicos electrónicos más usados, con fichas descriptivas y vídeos de ayuda y formación.

Cada vez existe un mayor número de procedimientos administrativos on-line ¿Qué beneficios supone para la propia Administración y para los usuarios?

Según los últimos estudios efectuados, los aspectos más positivos de la e-Administración son: comodidad, seguridad, ahorro de tiempo y ahorro de dinero.

Conforme al modelo de estudios estándar, una transacción presencial cuesta 80 euros y una electrónica del orden de 5 euros. Teniendo en cuenta

los millones de transacciones que efectúa cada año la Administración el ahorro es más que evidente.

España ha impulsado en los últimos años un ambicioso programa de reducción de cargas administrativas, que ha supuesto su reducción en un 30% desde el año 2007, con unos ahorros de 19.099 millones de euros, con lo que el peso de las cargas con respecto al PIB se sitúa en el 2,47%, cuando en el año 2007 estábamos en el 4,6%.

Asimismo, en esta legislatura estamos inmersos en dos ambiciosos programas: avanzar en la eliminación del papel en los procedimientos internos de la Administración, y consolidar y racionalizar las infraestructuras tecnológicas; de ambos esperamos amplias ventajas económicas.

Por otro lado, para el ciudadano poder disponer de una Administración que le sirva 24 horas al día, 7 horas a la semana es todo un lujo.

Por último, por si fuera poco, la nueva Administración rompe la brecha digital que separa territorios y personas y con un solo clic conecta a los 8.117 ayuntamientos de forma segura a través del portal de Entidades Locales.

El conjunto de la sociedad, ¿conoce los procedimientos de la Administración Electrónica?, ¿los utiliza?, ¿se dispone de información para conocer la evolución del uso de estos procedimientos?

En el Estudio de la demanda y uso de Gobierno Abierto en España elaborado por Red.es y publicado en febrero de 2013, el 65,2% de los ciudadanos ha obtenido información de webs de Administraciones Públicas en el último año 2012, y el 42,2% han realizado trámites con la Administración.

Las principales insuficiencias o problemas detectados por los ciudadanos que pueden dar lugar a demandas de servicios de Administración Electrónica, son:

1. La falta de información sobre los servicios disponibles.
2. La desconfianza en la información o en los servicios disponibles.
3. La relativa escasez de gestiones online.

Sin embargo, la impresión general de los ciudadanos según este Estudio es bastante buena. Así tenemos que el 65,52% de los encuestados considera la calidad de los servicios públicos como buena o muy buena.

Respecto a la satisfacción e insatisfacción con las webs institucionales, el estudio arrojó el resultado siguiente:

- El 84% de los ciudadanos confían en las webs institucionales.
- El 71% de los ciudadanos consideran que las webs institucionales son cómodas.
- El 74,5% de los ciudadanos tienen intención de usar las webs institucionales en el futuro.
- El 95% ciudadanos recomendarían el uso de las webs institucionales.

Contestando a su última pregunta, le comento que tenemos diferentes sistemas para medir el uso de los servicios electrónicos, bien mediante estudios "ad hoc", bien a través del Sistema de Información Administrativa (SIA) que recoge información sobre el grado de uso de los más de 4.000 procedimientos censados.

No obstante lo anterior, deseáramos que los ciudadanos tomaran conciencia de que esta Administración es para ellos y la usen de forma intensiva.

En el momento actual de austeridad presupuestaria, ¿qué papel juega la Administración Electrónica?

A nuestro juicio un papel fundamental; tiene un efecto catalizador y dinamizador, queremos maximizar la aportación de la Administración



ya electrónica a la recuperación económica de España como factor de reducción de costes, mejora de la productividad económica y elemento de incremento de la cohesión y vertebración territorial.

La Administración debe ser uno de los motores en los que se base la recuperación económica, aportando para ello la creación y la regulación de condiciones favorables que ayuden a crear riqueza, básicamente a través del emprendimiento y la innovación, así como mediante la austeridad y el rigor institucional.

Las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en particular la Administración Electrónica, deben ser el principal pilar para transformar la Administración, haciéndola más eficiente y eficaz. Su enorme capacidad de acción y su carácter renovador garantizan un mejor desarrollo, implantación y uso tanto de los procesos internos como de los servicios públicos.

Acabamos nuestras entrevistas pidiendo a los encuestados un esfuerzo de imaginación. ¿Cómo ves la sociedad española dentro de 20 años? Dáenos un temor, una prioridad y un deseo para nuestro país.

Es cierto que pasamos por momentos muy difíciles y complejos, pero también los hemos tenido y mayores en el pasado, la verdad es que siempre hemos sabido salir adelante, esta vez tampoco será diferente.

España ha impulsado en los últimos años un ambicioso programa de reducción de cargas administrativas, que ha supuesto su reducción en un 30% desde el año 2007 con unos ahorros de 19.099 millones de euros

En el año 2033 creo que la sociedad española estará por una parte más abierta al mundo y a Europa, y por otra parte estaremos más cohesionados internamente, seguiremos teniendo problemas, pero espero que hayamos alcanzado un nuevo modelo económico y productivo basado en el emprendimiento y en el aprovechamiento de las buenas ideas.

Dar un temor, una prioridad y un deseo son cosas harto arriesgadas, pero vamos allá.

Temo que nuestras pequeñas diferencias internas, como país, nos pueden hacer perder un tiempo precioso en un mundo cada vez más globalizado.

Creo que nuestra prioridad es crear las óptimas condiciones económicas, sociales y normativas para que los ciudadanos puedan desarrollar libremente sus proyectos y las empresas desplegar su actividad en un marco de mercado. Por ello hay que dar prioridad a todo lo que suponga

iniciativa, emprendimiento, riesgo calculado y apuesta ambiciosa por nuevos sectores o tecnologías, solo el factor diferencial puede hacernos progresar como país.

Deseo que nuestra sociedad asuma más intensamente los valores de la modernidad, que seamos capaces de crear una empresa, cualquier empresa, en 24 horas, que nuestros jóvenes tengan oportunidades para desarrollarse personal y profesionalmente, y que sepamos aunar esfuerzos y conocimientos para avanzar hacia una sociedad justa y responsable.

Veo una Administración Electrónica fuerte, sin fronteras, ágil y segura y, a su lado, un ciudadano satisfecho y orgulloso de los servicios que presta.

Solo si trabajamos unidos podremos conjurar los riesgos y peligros del futuro, así como aprovechar las ventajas que sin duda nos ofrecerá.

DC

D^a MARÍA ESTER ARIZMENDI GUTIÉRREZ

Licenciada en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid, pertenece a los Cuerpos Superior de Administradores Civiles del Estado, Superior de Administración Local y de Técnicos de Administración General. Consultora de formación por la Universidad Autónoma de Barcelona.

Ha desarrollado su carrera profesional en el ámbito del Ministerio de Administraciones Públicas, en el que en 2007 fue nombrada Subdirectora General de Planificación de Recursos Humanos

y Retribuciones de la Dirección General de la Función Pública. Asesora del Gabinete del Secretario de Estado de Cooperación Territorial en el Ministerio de Política Territorial. Vocal Asesora en el Gabinete de la Secretaría General de Coordinación Autonómica y Local del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Cruz al mérito policial con distintivo blanco y actualmente Directora General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica.